

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH GỬI TIỀN TIẾT KIỆM CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀO NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

FACTORS AFFECTING THE DECISION TO DEPOSIT SAVINGS OF INDIVIDUAL CUSTOMERS TO COMMERCIAL BANKS IN HANOI

Lê Đức Thủy

Khoa Quản lý kinh doanh, Đại học Công nghiệp Hà Nội

Phạm Thu Hằng

Ngân hàng Bưu điện Liên Việt

Email: thuyleduc82@yahoo.fr

Ngày nhận bài: 11/8/2017

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 22/8/2017

Ngày chấp nhận đăng: 10/10/2017

TÓM TẮT

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay, việc quản lý và phát triển quy mô nguồn vốn có vai trò quan trọng trong việc phát triển hoạt động kinh doanh của NHTM. Đối với NHTM, việc thu hút hiệu quả nguồn vốn TGTK từ KHCN luôn đóng vai trò quan trọng. Dựa trên phân tích mẫu gồm 272 KHCN thông qua bảng hỏi tại các NHTM tại Hà Nội, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra sáu yếu tố tác động đến quyết định gửi tiền tiết kiệm vào NHTM của KHCN, bao gồm: (1) Lợi ích tài chính; (2) Sản phẩm; (3) Chất lượng dịch vụ khách hàng; (4) Thuận tiện giao dịch; (5) Hình ảnh ngân hàng; (6) An toàn tiền gửi. Trong đó, yếu tố An toàn tiền gửi có tác động mạnh nhất đến quyết định gửi tiền của KHCN trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Từ khóa: Quyết định gửi tiền tiết kiệm; khách hàng cá nhân; NHTM

ABSTRACT

In the context of fierce competition, the management and development of capital resources play an important role in the development of business operations of commercial banks. For commercial banks, the effective mobilization of deposits from individual customers always plays an important role. Based on an analysis of 272 individual customers collected through questionnaires from commercial banks in Hanoi, the study identified six factors that influence the decision to deposit to commercial banks namely (1) Financial benefits; (2) Products; (3) the quality of customer service; (4) convenient transaction; (5) Bank images; (6) Deposit safety. In particular, deposit safety factor has the strongest impact on the deposit decision of individual customers in Hanoi.

Keywords: Deposit savings decision; individual customers; commercial banks.